

「お腹、減ったね」同期の技工士が声をかけてきました。

「昨日さあ、院長からインレィが合わない、作り直せって言われて、見たら別の患者さんの技工物だったんだよ。まいったよ」

名前間違いや指示間違いは、患者さんに対して時間的にも肉体的にも負担を与えます。

また、歯が破損したり、痛み



## コーチング の ススメ

5

が出て思わぬ治療が必要になるという取り返しのない問題に発展することも考えられます。

そこでスタッフ全員による、ミスをなくすためのコーチングを取り入れたミーティングが開かれました。

技工指示書の記入を徹底させる、技工ノートを作りスタッフがチェックするなど数多くの意見が出ました。

## コーチ 富澤 恵子

コーチ役「後は、何ができますか」。

受付が手を上げ、「印象を採った患者さんの来院日とセット物の内容を受付でチェックできます」。

コーチ役「では、いつ、誰がやってくれますか」。

受付「受付2人で午前の終わりと午後の終わりにチェックします」。

コーチ役「もっと何か出来るんですけど、どうですか」。

歯科衛生士「技工指示書と技工物が合っているかを技工士さんと二重チェックします」。

こうした話し合いの結果、具体的にいつ、誰が、どのように行動を起こすのか明確に決まりました。

院長が指示して誰かが責任を持つて管理する。こう

いうやり方もあるかと思いますが、コーチングを取り入れた全員ミーティングでは誰か一人が責任を負うのではなく、スタッフ全員が自ら責任を持ち行動することを実現します。

coach\_keiko@synergy-c.co.jp

http://www.synergy-c.co.jp/coach\_keiko